



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09372.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, habiendo realizado la reclamación con libro número 1620 y folio número 0002, recibo la respuesta por correo postal número CER.AM.2023.000021263 por parte de la empresa [REDACTED]. Como podemos apreciar en su WEB ([REDACTED]), se publicitan los "Abonos Gratis [REDACTED]" para servicios de AM, pero al estar cerrada la estación principal, por motivos internos de la empresa, no podemos adquirir nuestros abonos a través de taquillas o máquinas de autoventa, por lo que nos obliga a adquirir los billetes sencillos a través del interventor físicamente en el mismo tren durante el trayecto, a lo que éste nos entiende e insta a hacer la reclamación en la estación de FEVE en Bilbao, además nos escribe en el mismo billete las causas de la compra de dicho billete. Por otro lado, [REDACTED] no cumple con sus obligaciones y realizamos el trayecto mitad en ferrocarril y mitad en autobús. Solicita el reembolso del importe total de ambos viajes por incumplimiento del viaje contratado. Cuantía reclamada 51,20 €.

La parte reclamada alega que [REDACTED] ha puesto a disposición de los clientes los Abonos Gratuitos para servicios de AM bajo unas condiciones de compra que se detallan en la página web. Las condiciones de adquisición de los Abonos vienen recogidas en la web, "Recuerde que en los núcleos de Cercanías AM no está habilitada la compra del abono a través de la App y tendrás que adquirir el abono físico en las máquinas autoventa o en las taquillas de la estación".

Si bien es cierto que la taquilla de León se encontraba cerrada y los clientes no pudieron adquirir el abono recurrente no fue por las obras, sino por el horario de atención al cliente establecido para esa estación. Era sábado y la taquilla se encontraba cerrada.

Se envía a los clientes la carta de contestación por parte del departamento de POSVENTA, a la reclamación interpuesta en la estación de Bilbao, explicando el horario de atención al cliente.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto las condiciones de compra fueron informadas por la reclamada, no habiendo acreditado el reclamante la compra del Abono Recurrente para el periodo de referencia, para poder, según condiciones de compra, ser reintegrado el billete sencillo abonado en ruta.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de firma en el lateral.